

اولویت‌بندی عوامل شکست پروژه‌های مهندسی مجدد فرآیند (BPR) باتکنیک تصمیم‌گیری چند معیاره AHP (مطالعه موردی: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)

علی اکبر اسماعیل آبادی^۱

چکیده:

یکی از ویژگی‌های دنیای جدید کسب و کار افزایش سطوح رقابت است. سازمان‌هایی که خواهان افزایش سهم بازار خود و یا صولاً بقادرچنین فضایی هستند باید خود را با تغییرشرایط محیط وفق دهند. از اینرو تغییرات زیادی در روش‌های کسب و کار درحال شکل‌گیری است. یکی از آنها مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار (BPR^۲) است که مایکل همپر، آنرا طراحی دوباره فرآیندهای کسب و کاربه گونه‌ای انقلابی برای دستیابی به بهبود چشمگیرتعریف می‌کند. از آنجاکه نظریه مهندسی مجدد، نظریه نسبتاً جدیدی برای بهبود کسب و کاراست، روش‌ها و رویکردهای آن همچنان درحال توسعه‌اند و از آنجا که کاربرد مفاهیم مهندسی مجدد می‌تواند شکل‌های مختلفی به خود بگیرد، روش‌های آن نیز از یکدیگر متمایزند، زیرا تأکید بر روی برخی فاکتورها در یک پروژه مهندسی مجدد تا پروژه دیگر فرق خواهد داشت. با داشتن چنین اندیشه‌ای در پژوهش حاضر مصمم شدیم تا در سازمان مورد مطالعه، تحلیل‌های موشکافانه‌ای را در راستای میحث مورد نظر، به انجام برسانیم. لذا ضمن مطالعه روش‌های علمی، تحلیل‌ها و نظرات کارشناسان و متخصصان شاغل در سیستم مذکور را مورد توجه قرار دادیم (از طریق مصاحبه و پرسشنامه)، تا بتوانیم شناختی جامع و دقیق از فرآیندهای در حال اجرا پیدا کنیم و در شناسایی درست عوامل مؤثر در شکست استقرار سیستم‌های مهندسی مجدد فرآیند از آنها بهره‌برداری کرده و مهمترین این عوامل را انتخاب و بر حسب درجه اهمیت شان اولویت بندی کنیم. سپس از میان انواع روش‌های اولویت‌بندی، روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP^۳) را مورد استفاده قرار دادیم. و با استفاده از درخت تصمیم‌گیری و مدل تحلیلی فرآیندها، انجام محاسبات اولویت بندی میسر شد. عوامل مهم، شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها شناسایی و اولویت‌بندی شدند و این اولویت‌بندی ابزاری به دست داد جهت اخذ نتایج و ارائه پیشنهادها، که در پایان بحث به آن اشاره شده است.

واژه‌های کلیدی: مهندسی مجدد، تصمیم‌گیری چند معیاره، ارتباطات و فناوری اطلاعات

^۱ دانشگاه آزاد اسلامی، واحد براجین، گروه مدیریت دولتی، قزوین، ایران

^۲ - Business Process Reengineering

^۳ - analytic hierarchy process